



CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Tại công ty Open Code các dịch vụ được xây dựng và vận hành dưới sự kiểm soát chất lượng nghiêm ngặt với tỷ lệ trạng thái sẵn sàng (Uptime) lên tới 99.9%. Bản cam kết chất lượng dịch vụ (SLA) này được khởi tạo với mục đích quy định rõ trách nhiệm và chính sách bồi thường của công ty Open Code trong trường hợp công ty Open Code không đáp ứng được những cam kết này bên cạnh nỗ lực và mong muốn đem lại dịch vụ tốt nhất cho khách hàng khi sử dụng.

1. Nội dung cam kết công ty Open Code cam kết mức uptime hàng tháng của dịch vụ như sau:

Dịch vụ	Cam kết Uptime	Cam kết downtime tối đa (phút)
Tất cả các dịch vụ	89,9%	43 phút

Uptime hàng tháng của dịch vụ được tính bằng công thức:

$$\text{Uptime} = [(43200 - \text{Số phút bị gián đoạn}):43200] \times 100\%$$

Nếu nhỏ hơn mức cam kết trên, công ty Open Code thực hiện bồi thường theo giá trị dịch vụ của tháng không đạt cam kết (trên cơ sở số tiền khách hàng đã thanh toán cho công ty Open Code được chia theo các tháng), trong đó tỷ lệ bồi thường được quy định như sau:

Uptime	Tỉ lệ bồi thường theo giá trị dịch vụ
Từ 89% đến nhỏ hơn mức cam kết	10%
Từ 85% đến 88.99%	25%
Từ 80% đến 84.99%	50%
Dưới 80%	100%

2. Cách thức bồi thường

Để yêu cầu bồi thường theo Cam kết chất lượng dịch vụ, khách hàng thực hiện đăng nhập vào hệ thống quản lý dịch vụ (<https://lela.chat>) để gửi yêu cầu bồi thường, hoặc gọi tới công ty Open Code theo số 0963242484.

Công ty Open Code tổng hợp tất cả thông tin liên quan để khách hàng xác nhận lại lần cuối trước khi thực hiện hoàn trả. Thời gian kiểm tra và giải quyết yêu cầu bồi thường tối đa 05 ngày làm việc thuộc giờ hành chính.

Nếu yêu cầu đủ điều kiện thực hiện (tức không thuộc các điều kiện loại trừ như đã nêu trên), công ty Open Code sẽ lập tức hoàn trả lại giá trị bồi thường được tính theo công thức và theo quy định như đã nêu trên. Giá trị bồi thường được hoàn trả theo Số tài khoản của khách hàng yêu cầu.

3. Các trường hợp miễn trừ bồi thường

Trong các trường hợp sau đây, nếu gián đoạn phát sinh do những nguyên nhân này công ty Open Code không thực hiện bồi thường, cụ thể:

- Bất kỳ gián đoạn đường truyền nào không nằm trong phạm vi kiểm soát của công ty Open Code.
- Quá tải do bị DDOS, bị tấn công có chủ đích vào bất kỳ thành phần nào của máy chủ;
- Các trường hợp gây ra bởi các yếu tố ngoài tầm kiểm soát của công ty Open Code như chiến tranh, hỏa hoạn, lũ lụt, khủng bố, dịch bệnh, cấm vận, cháy chập thiết bị máy chủ, hoặc các yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước.
- Sử dụng dịch vụ sai mục đích, vi phạm các điều khoản trong Thỏa thuận sử dụng của công ty Open Code;
- Sử dụng dịch vụ vượt quá các thông số quy định của từng dịch vụ.
- Dịch vụ hết hạn hoặc bị ảnh hưởng bởi quy trình gia hạn, nâng cấp, chuyển đổi gói dịch vụ.
- Bất kỳ truy cập nào được cho là gián đoạn mà nguyên nhân lỗi xuất phát từ máy tính, thiết bị hoặc từ trình duyệt web, thiết bị di động.
- Lỗi phát sinh từ phần mềm, công nghệ của bên thứ ba.
- Các trường hợp downtime khác do xuất phát từ yêu cầu của trung tâm dữ liệu.

CÔNG TY TNHH OPEN CODE.